指定介護老人福祉施設
特別養護老人ホーム　なないろ館　運営規程

（事業の目的）
第１条　社会福祉法人　網走福祉協会が開設する特別養護老人ホーム　なないろ館（以下「施設」という。）が行う指定介護老人福祉施設サービス事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の医師、生活相談員、介護職員又は看護職員、栄養士、機能訓練指導員及びその他の職員（以下「介護老人福祉施設介護従業者」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定介護老人福祉施設サービスを提供することを目的とする。

（運営の方針）
第２条　施設は、要介護状態になった高齢者が、施設サービス計画に基づき、可能な限り居宅における生活の復帰を念頭に置いて、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、利用者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにすることを目指すものとする。

　施設は、その利用者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って指定介護福祉サービスを提供するように努める。

　施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設その他の保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

（施設の名称等）
第３条　事業を行う施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。
（１）名　称　特別養護老人ホーム　なないろ館
（２）所在地　網走市南６条東３丁目５番地

（従業者の職種・員数、及び職務内容）
第４条　施設に勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。
（１）施設長（管理者）　　１名（常勤職員、兼務可）
　管理者は、施設の従業者の管理及び業務の実施状況の把握を一元的に行うとともに、従業者に対して事業運営に必要な指揮命令を行う。
（２）医師　　　　　　　　１名以上（嘱託可）
　利用者の健康管理、療養上の指導を行う。
（３）生活相談員　　　　　１名以上（常勤職員兼務可）

利用者の日常生活上の相談にあたる。

（４）介護職員　　２０名以上（常勤職員兼務可、非常勤職員兼務可）

利用者に対し、施設サービス計画に基づき、日常生活が自立した生活を送れるよう支援し、居宅復帰できるように努める。

（５）看護職員　　３名以上（１人以上は常勤職員、常勤換算方法で３以上、兼務可）

利用者の健康保持のため、適切な措置をとる。

（６）機能訓練指導員　１名以上（看護職員兼務、生活相談員兼務、介護職員兼務）

利用者の日常生活を営むのに必要な機能を改善し、またはその減退を防止するための訓練を行う。

（７）介護支援専門員　１名以上（常勤職員兼務可）

利用者の施設サービス計画の作成にあたる。

（８）栄養士　　　　　１名以上（常勤職員兼務可）

利用者の栄養や身体の状況、嗜好を考慮した献立及び調理指導を行う。

（９）事務員　　　　　必要数

会計、庶務等の事務処理等を行う。

（10）管理員　　　　　必要数

宿直、ボイラーの運転、車両の運行維持管理、施設建物備品の維持管理を行う。

（入居者の定員）

第５条　施設の利用定員を５０名とする。

（ユニットの数及びユニットごとの入居定員）

第６条　１ユニットにつき個室１０室。ユニット数５。

（入所者に対する指定介護老人福祉サービスの内容）

第７条

（１）施設サービス計画の作成

イ．管理者は、介護支援専門員に施設サービス計画の作成に関する業務を担当させる。

ロ．介護支援専門員は、利用者の心身能力と環境等を評価して、利用者が現に抱える課題を明らかにして、日常生活を自立して営むことができるように実態の把握に努める。

ハ．施設サービス計画は、利用者、家族の希望、サービス提供に当たる職員との協議を経て、サービスの目標、達成時期、サービスの内容及び留意事項を盛り込んだ原案を作成する。

ニ．介護支援専門員は、利用者、家族に対し、施設サービス計画の原案を説明し、同意を得、利用者及び家族に対し当該計画書を交付しなければならない。

ホ．介護支援専門員は、施設サービス計画作成においても、サービスの実施状況の把握のため、サービス提供職員との連絡を継続的に行い、必要に応じて

施設サービス計画の変更を行う。

（２）施設サービスの方針

イ．利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを行う。

ロ．利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努める。

ハ．施設サービスの提供は、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行う。

ニ．施設の従業者は、指定介護老人福祉施設サービスの提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行なう。

ホ．職員は、利用者の生命、身体を保護するための緊急の場合を除き、身体的拘束や利用者の行動を制限する行為は行わない。

ヘ．管理者は提供している施設サービスの質の評価を自ら行い、常に改善を図るものとする。

（３）介護サービスの内容

イ．介護

介護は、利用者の自立の支援及び日常生活の充実に資するよう、利用者の心身の状況に応じて、適切な技術をもって行う。

１週間に２回以上の入浴・清拭を行い、排泄には適切な見守り、一部介助、全部介助等を行う。離床、着替え、整容その他日常生活上の世話を適切に行う。

施設は、利用者に対し、その負担により、施設の従業者以外の者による介護を受けさせない。

ロ．食事

利用者には一日３回給食するものとし、栄養並びに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮したものとするとともに適切な時間に行う。

食事の提供は、利用者の自立の支援に配慮して、可能な限り離床して食堂で行うように努める。

ハ．健康管理

管理者又は嘱託医師及び看護職員は常に利用者の健康に留意し、年に２回以上の健康診断を実施してその結果を記録しておかなければならない。

医師は利用者に対して月１回以上の回診を行う。

利用者はその希望により、別に定める協力医療機関にて診療や入院治療を受けることができる。

ニ．機能訓練

施設は利用者の心身の状況を踏まえ、必要に応じて日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行う。

ホ．相談及び援助

施設は常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者またはその家族に対しその相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行う。

ヘ．社会生活上の便宜の供与等

施設は教養娯楽設備等を備えるほか、適宜利用者のためのレクリエーション行事を行う。

施設は利用者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続について、利用者本人又はその家族において行うことが困難である場合は、その者の同意を得て、代わって行う。

施設は常に利用者の家族との連携を図るとともに、利用者と家族との交流等の機会を確保するよう努める。

（利用料金及びその他の費用の額）

第８条

１．サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該介護老人福祉施設におけるサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とする。

当該事業が、法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護負担割合証に記載されている利用者負担の割合の額とする。

２．施設は、法定代理受領サービスに該当するサービスを提供した場合には、その入所者から利用料の一部として、指定介護老人福祉施設サービスに係る施設介護サービス費用基準額から施設に支払われる施設介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。

３．施設は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、入所者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにする。

４．施設は、前２項の他、次に掲げる費用を徴収する。

一．食事の提供に要する費用（一日１，４４５円）

（朝食３９５円、昼食５２５円、夕食５２５円）

二．居住に要する費用（一日２，０６６円）

三．厚生労働大臣が定める基準に基づき入所者が選定する特別の食事の提供に要する費用（実費）

四．理髪サービス（実費（理髪業者への支払代金として））

五．貴重品の管理（２００円／月）

六．レクリエーション、クラブ活動に要する費用（実費）

七．クリーニング代金（実費）

八．その他日常生活上必要となる諸費用で法令等に照らして利用者が負担することがふさわしいと判断される料金。

５．前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

（施設利用にあたっての留意事項）

第９条　施設利用にあたっての留意事項は次のとおりである。

１．利用対象者

施設は、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ居宅においてこれを受けることが困難な者に対し、指定介護老人福祉施設サービスを提供するものとする。

２．入所に際して

施設は、正当な理由なく指定介護老人福祉施設サービスの提供を拒んではならない。施設は、入所申込者の入所に際しては、その者の心身の状況、病歴等の把握に努めなければならない。施設は、利用者についてその心身の状況、その置かれている環境等に照らして、その者が居宅において日常生活を営むことができるかどうかを検討しなければならない。その際の検討に当たっては、生活相談員、介護職員、看護職員、介護支援専門員等の従業者の間で協議しなければならない。

３．退所について

次に示す事由により、利用者と施設との契約は終了し、利用者は退所するものとする。

イ．要介護認定により、利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合。

ロ．施設を経営する事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により施設が閉鎖された場合、または何らかの理由により契約で定められたサービスの提供が不可能になった場合。

ハ．利用者が死亡した場合。

ニ．利用者が入院し概ね３ヶ月経過した場合、もしくは概ね３ヶ月以内に退院ができないと見込まれた場合。

ホ．利用者が入院加療、継続的治療が必要で、施設サービスの提供が困難な場合。

ヘ．正当な理由なしにサービスの利用に従わず、要介護状態の程度が増進すると認められる者。

ト．利用者が偽り、その他不正の行為によって保険給付を受けようとした場合。

チ．利用者がその利用料金を長期にわたり滞納した場合。

４．退所の措置

施設は、利用者の退所に際しては、居宅介護支援事業者に対する情報の提供その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

５．利用者の留意事項は次のとおりとする。

イ．外出及び外泊

利用者の外出、外泊は、その都度出発時間、外出・外泊先、用件、帰園

予定日時を管理者に届け出て、その承認を得るものとする。

ロ．健康保持

利用者は努めて健康に留意するものとし、施設で行う健康診断は特別の理由がない限りこれを拒んではならない。

ハ．身上変更の届出

利用者は、身上に関する重大な事項に変更を生じた場合には、速やかに施設管理者に対して届け出るものとする。

ニ. 施設内禁止行為

利用者は施設の中で次の行為をしてはならない。

（１）宗教や習慣の相違等で他人を排撃し、又は自己の利益のために他人の自由を侵すこと。

（２）喧嘩もしくは口論、泥酔、または楽器等による騒音により静穏を乱す行為を行い、他の利用者に迷惑を及ぼすこと。

（３）指定された場所以外で火気を使用し、または指定された場所以外で喫煙をすること。

（４）故意に施設建物や施設の物品に損害を与え、またはこれらを施設外に持ち出すこと。

（５）金銭または物品によって賭け事をすること。

（６）施設内の風紀、秩序を乱し又は安全衛生を害すること。

（７）無断で備品の位置を又は形状を変えること。

６．秘密保持

施設の従業者は、就業中及び退職後においても、正当な理由なくしてその業務上知り得た利用者または家族の秘密を漏らしてはならない。

施設は、居宅介護支援事業者等に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書による利用者の同意を得ておかなければならない。

７．入所者は、居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとする。

入所者は、サービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、施設従業員が入所者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとする。但し、その場合、施設は入所者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとする。

入所者がホームの施設、設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、または相当の代価を支払うものとする。

（損害賠償）

第 10 条　施設は、そのサービス提供に起因して発生した事故に対しては、損害賠償を行う。

また、利用者が施設建物、設備等に対して損害を与えた場合には、現状復帰又は損害賠償をするものとする。

（会計）

第 11 条　管理者は、指定介護老人福祉施設サービスの事業の会計をその他の事業の会計と区分して経理しなければならない。

（緊急時等の対応）

第 12 条　施設は、サービスの提供を行っているときに、入所者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師または協力医療機関への連絡調整を行うとともに、必要な措置を講じる。

２　施設は、前項の緊急時等の状況及びその際に執った処置を記録する。

（非常災害対策）

第 13 条　管理者は、非常災害に関する具体的計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

（衛生管理等）

第 14 条　管理者は、利用者の使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行わなければならない。

管理者は、施設において感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講ずるものとする。

（苦情処理）

第 15 条　事業の提供に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。

２　事業所は、提供した事業に関し、介護保険法第２３条の規定により監督官庁が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、または当該監督官庁の職員から質問若しくは照会に応じ、及び監督官庁が行う調査に協力するとともに、監督官庁から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

３　事業所は、提供した事業に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

（個人情報の保護）

第 16 条　事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱　いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

２　事業者が得た利用者またはその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者またはその代理人の了解を得るものとする。
３　従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持するものとする。
４　事業所は、従事者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

（虐待の防止のための措置に関する事項）
第 17 条　事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
（１）虐待を防止するための介護老人福祉施設介護従業者に対する研修の実施
（２）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
（３）その他虐待防止のために必要な措置
２　事業所は、サービス提供中に、当該従業者または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

（職員の就業規則及び給与規定等）
第 18 条　職員に対しては、この規定によるほか、社会福祉法人　網走福祉協会の定めた就業規則、給与規定、退職金規程等を適用する。

（その他施設の運営に関する重要事項）
第 19 条　その他施設の運営に関する重要事項は次のとおりとする。
イ．記録の整備
管理者は人事、設備及び会計、利用者に対するサービス提供に関する諸記録を整備しておかなければならない。また、それらはその完結の日から２年間保存しなければならない。
ロ．管理者は、施設の見やすい場所に、運営規定の概要、従業者の勤務の体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければならない。
ハ．施設は、利用者に対する指定介護福祉施設サービスの提供により重大な事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族・契約者、保険者、関係機関に連絡するとともに、必要な措置を講じる。
施設は、事故の状況及び事故に際して採った措置について記録するものとする。
施設は、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。
二．入所者または他の入所者の生命又は身体を保護するために緊急止むを得ない

場合に身体拘束を行なう場合には、予め書面による家族との合意に加え、身体拘束廃止委員会の承認のもとに行なうものとし、そのことについて記録し、施設に設置する身体拘束廃止委員会に報告するものとする。

（細則）

第 20 条　事業の実施に必要な事項は、この規定に定めるものの他、理事会で別に定めるものとする。

付則

この規程は令和２年１２月１日に制定し、令和２年１２月１日より施行する。

付則

この規程は令和３年　８月１日に制定し、令和３年　８月１日より施行する。

付則

この規程は令和６年　８月１日に制定し、令和６年　８月１日より施行する。

利用者からの苦情に関する対応の概要

事業所	特別養護老人ホーム　なないろ館
種　類	指定介護老人福祉施設

対　応　の　概　要

1．苦情のとらえ方

苦情とは、一般的に不平不満、文句といった認識がなされているが、利用者のニーズの一部ととらえることが必要である。苦情に対する措置ということでなく、その人にとって何が必要か、何が足りなかったのかを客観的に見つめることによって苦情はニーズになる。

2．利用者からの相談または苦情等に関する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

苦情に対する常設の窓口として、苦情処理責任者及び担当者をおいている。担当者が、不在の場合は従業員全員が対応できるようにするとともに、担当者に対応の状況を逐次引き継いでいる。

《相談、苦情に対する窓口》

責任者　施　　設　　長　竹田　只史　℡　0152－67－5516（FAX　67－8016）

担当者　介護支援専門員　蒲生　正幸　℡　0152－67－5516（FAX　67－8016）

3．円滑かつ迅速に対応する処理体制・手順

①苦情があった場合は、相手の言い分、内容を言葉や会話そのままを客観的にかつ適切に記録する。

②その場で解決できる苦情については、担当者が対応内容を記録し、責任者に報告する。

③相手の苦情やニーズの内容が不確定な場合は、直ちに管理者あるいは担当者が面接し、苦情内容を把握する。必要に応じ、網走市介護保険係等に連絡する。

④サービス提供責任者や関係者との確認や協議が必要な場合は、直ちに管理者を含めた担当者会議等を開き対応策を協議する。苦情の担当者は、客観的判断を担保できる者を選任する。

⑤対応策が決定したら、直ちに入所者本人又は家族を訪問して、謝罪や今後の対応策について理解と納得を得る。

⑥網走市介護保険係等の関係機関に報告する。

⑦記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

4．苦情対応に関する記録

苦情対応記録簿を作成し、関係者に回覧する。

5．その他参考事項

普段から苦情が出ないような相談業務を心がけている。

①朝夕の打合せ、ミーティングによる報告、連絡、相談とケース検討、情報の共有化に努めている。

②説明、接遇、介護等に関する職員間のチェック機能を活用する。